DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ..... **i**

LEMBAR PERYATAAN KEASLIAN ..... **ii**

ABSTRAK ..... **iii**

ABSTRACT ..... **iv**

KATA PENGANTAR ..... **v**

DAFTAR ISI ..... **viii**

DAFTAR TABEL ..... **ix**

DAFTAR GAMBAR ..... **x**

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 15

1.2.1 Identifikasi Masalah 15

1.2.2 Rumusan Masalah 15

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 16

1.3.1 Maksud Penelitian 16

1.3.2 Tujuan Penelitian 16

1.4 Kegunaan Penelitian.....16
1.4.1 Kegunaan Praktis.....16
1.4.2 Kegunaan Akademis.....17
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....17
1.5.1 Lokasi Penelitian.....17
1.5.2 Waktu Penelitian.....17
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS
2.1 Kajian Pustaka.....19
2.1.1 Pengertian Manajemen Konflik.....19
2.1.1.1 Tujuan Manajemen Konflik.....21
2.1.1.2 Gaya Manajemen Konflik.....22
2.1.2 Pengendalian Stres.....26
2.1.2.1 Dampak Stres.....26
2.1.2.2 Faktor Penyebab Stres Kerja Pada Karyawan.....27
2.1.2.3Cara Penanggulangan Faktor Individu, Organisasi, dan Lingkungan.....30
2.1.2.3.1 Strategi Penanganan Individu.....30
2.1.2.3.2 Strategi Penanganan Organisasi.....31
2.1.2.3.3 Strategi Penanganan Lingkungan.....33
2.1.3 Kinerja Karyawan.....34
2.1.3.1 Pengertian Kinerja.....35
2.1.3.2 Kinerja Karyawan.....36

2.1.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja 36
2.1.3.4 Penilaian Kinerja 36
2.1.3.5 Tujuan Penilaian Kinerja 38
2.1.3.6 Manfaat Penilaian Kinerja 38
2.1.4 Hasil Penelitian Terdahulu 39
2.1.4.1 Hubungan Manajemen Konflik dengan Kinerja Karyawan 40
2.1.4.2 Hubungan Pengendalian Stres dengan Kinerja Karyawan 40
2.2 Kerangka Pemikiran 44
2.2.1 Keterkaitan antara variabel penelitian 46
2.2.1.1 Keterkaitan Manajemen Konflik dengan Kinerja Karyawan ... 46
2.2.1.2 Keterkaitan Pengendalian Stres dengan Kinerja Karyawan 49
2.3 Hipotesis 51

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 54
3.2 Metode Penelitian 54
3.2.1 Desain Penelitian 56
3.2.2 Operasionalisasi Variabel 60
3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data 63
3.2.3.1 Sumber Data. 63
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data 64
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 68
3.2.4.1 Uji Validitas 70

3.2.4.2 Uji Reliabilitas 75
3.2.4.3 Uji MSI 80
3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis 81
3.2.5.1 Rancangan Analisis 81
3.2.5.1.1 Analisis Data Deskriptif(Kualitatif) 81
3.2.5.1.2 Analisis Data Verifikatif/ Kuantitatif 83
BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Gambaran Umum Perusahaan 91
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan 91
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan 92
4.1.3 Deskripsi Jabatan 93
4.2 Hasil Penelitian 107
4.2.1 Karakteristik Responden 108
4.3 Analisis Deskriptif 111
4.3.1 Hasil Analisis Deskriptif Manajemen Konflik pada
PT SHERISH CIPTA INTERINDO BANDUNG 113
4.3.1.1 Hasil Tanggapan Responden Terhadap
Butir Pernyataan Pada Masing-masing Dimensi
Manajemen Konflik 113
4.3.1.2 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Terhadap Butir Pernyataan Pada Masing
4.3.2 Hasil Analisis Deskriptif Pengendalian Stres pada
PT SHERISH CIPTA INTERINDO BANDUNG 125

4.3.2.1 Tanggapan Responden Terhadap
Dimensi Faktor Individu 128
4.3.2.2 Tanggapan Responden Terhadap
Dimensi Faktor Organisasi.....130
4.3.2.3 Tanggapan Responden Terhadap
Dimensi Komunikasi 132
4.3.3 Tanggapan Responden Terhadap
Variabel Kinerja Karyawan 133
4.3.3.1 Tanggapan Responden Terhadap
Dimensi Kualitas Kerja 135
4.3.3.2 Tanggapan Responden Terhadap
Dimensi Kuantitas Kerja 136
4.3.3.3 Tanggapan Responden Terhadap
Dimensi Pengetahuan.....138
4.3.3.4 Tanggapan Responden Terhadap
Dimensi Penyesuaian Kerja.....139
4.3.3.5 Tanggapan Responden Terhadap
Dimensi Kehandalan 141
4.3.3.6 Tanggapan Responden Terhadap
Dimensi Hubungan Kerja.....143
4.3.3.7 Tanggapan Responden Terhadap
Dimensi Keselamatan Kerja.....144
4.4 Analisis Verifikatif 145

4.4.1 Uji Normalitas 146
4.4.2 Uji Korelasi 147
4.4.3 Uji Multikolinearitas 150
4.4.4 Uji Heteroskedastisitas 150
4.4.5 Pengaruh Manajemen Konflik Dan Pengendalian Stres
Terhadap Kinerja Karyawan 151
4.5. Pengujian Hipotesis 154
4.5.1 Pengujian Koefisien Jalur Secara Simultan 154
4.5.2 Pengujian Koefisien Jalur Secara Parsial 156
4.5.3 Pengaruh Manajemen Konflik dan Pengendalian Stres
Terhadap Kinerja Karyawan 158
4.5.3.1 Pengaruh Manajemen Konflik Terhadap
Kinerja Karyawan 158
4.5.3.2 Pengaruh Pengendalian Stres Terhadap
Kinerja Karyawan 159
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan 160
5.2 Saran 161
DAFTAR PUSTAKA 163